

多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を 全国空港内の動物検疫所11箇所(13台)に導入 ～円滑なコミュニケーションで職員の負担削減～

株式会社テリロジーサービスウェア(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:鈴木 達)は、農林水産省 動物検疫所(本所:神奈川県横浜市、動物検疫所長:伊藤 和夫)に多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を、2020年5月18日より、成田空港、羽田空港をはじめとする全国の11箇所に計13台導入致しました。空港の動物検疫所における旅客とのコミュニケーションにみえる通訳をご活用いただきます。



農林水産省 動物検疫所のご担当者様にインタビュー

導入までの経緯と課題

空港の動物検疫所では、職員(家畜防疫官)から乗客に対して、法律により肉製品等の畜産物の日本への持込みが原則禁止されていることや、違反した場合の罰則について説明する必要がありますが、言葉の壁のため、正確・円滑に伝えることが困難な場合がありました。

導入の決め手

実際に「みえる通訳」を使ってみたところ、アプリの操作が簡単で、使いたいときにすぐに活用でき、通訳オペレーターの品質も高く、スムーズに通訳していただけ、乗客とのコミュニケーションが円滑になることに加えて、動物検疫所職員の安心感にも繋がりました。そのほかにも安心材料がいくつかあることから、このたび「みえる通訳」を導入する運びとなりました。例えば「みえる通訳」は日本手話通訳にも対応しているため、耳が不自由な方にも案内ができるほか、指さし会話シートの「さわって通訳」では、決まりきったやり取りなどはスピーディーな案内が可能となり、より多くの乗客に対し、きめ細やかにコミュニケーションが取れることを期待しています。

今後の展望

今後は「さわって通訳」のカスタマイズも検討し、更に訪日外国人とのコミュニケーションが円滑になることを期待しています。

また、現場での使用状況を踏まえ、今後の導入計画を検討します。

動物検疫所について

代表 : 動物検疫所長 伊藤 和夫

業務内容: 動畜産物の輸出入検疫等の実施

住所 : 〒235-0008 神奈川県横浜市磯子区原町11-1



「みえる通訳」について

タブレット・スマートフォンを利用したリアルタイム映像サービス

「みえる通訳」は、タブレットやスマートフォンを使って、いつでもどこでもワンタッチで、通訳オペレーターにつながり、お客様との接客をサポートする映像通訳サービスです。日本語と外国語が話せる専門の通訳オペレーターとFace to Faceでお互いの顔や表情を見ることで、微妙なニュアンスや機械では判別できない難しい内容でも会話することができます。

また、通訳コールセンターは、英・中・韓・タイ・ロシア・ポルトガル・スペイン・ベトナム・フランス・タガログ・インドネシア・ネパール・ヒンディーの13言語で24時間365日対応(一部言語を除く)しております。



1. 外国人のお客様が来店
2. 店頭スタッフが言語を選択
3. 通訳オペレーターに接続
4. 映像を見ながら通訳開始



手話通訳(日本手話)

2016年に施行された「障害者差別解消法」の観点から、事業者は障がいのある方々への合理的配慮を提供することが求められております。「みえる通訳」は手話通訳を全プランに標準提供しており、「みえる通訳」を導入している全ての企業や公共交通機関、行政機関などで手話通訳が利用可能となります。



料金プランが定額なので安心して利用できる

「みえる通訳」は、完全定額制の料金体系なので、何回通訳を利用しても月額料金は変わりません。

従量制のサービスは、使用した分の費用が追加で発生してしまうので、利用回数によっては、予想以上に費用がかかる場合もあり、費用を抑えるためになるべく利用しないという本末転倒な結果になることもありますが、「みえる通訳」なら安心してご利用いただけます。

みえる通訳サービスサイト: <https://www.mieru-tsuyaku.jp/>

【会社概要】

会社名 : 株式会社テリロジーサービスウェア
 代表者 : 代表取締役社長 鈴木 達
 業務内容: ICTサービスソリューションの企画・開発・販売
 所在地 : 東京都千代田区九段北1-13-5 ヒューリック九段ビル4階
 会社HP : <https://www.terilogy.com/company/profile/serviceware.html>

～本リリースに関するお問合せ先～
 株式会社テリロジーサービスウェア
 ソリューション事業部 みえる通訳担当
 E-mail: info@mieru-tsuyaku.jp
 TEL: 03-4550-0556
 FAX: 03-3237-3316